

Świętokrzyski Urząd Wojewódzki w Kielcach

<http://www.kielce.uw.gov.pl/pl/urząd/polityka-spoeczna/systemy-informatyczne-u/pomoc-dla-uzytownikow/6490,Pomoc-dla-uzytownikow.html>
2021-12-07, 19:33

W tym miejscu publikujemy informacje na temat możliwości uzyskania wsparcia technicznego w zakresie poprawności funkcjonowania aplikacji używanych w różnych obszarach zabezpieczenia społecznego.

Centralny System Informatyczny Zabezpieczenia Społecznego (CSIZS)

Ministerstwo Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej podpisało w dniu 23.09.2020 r. z firmą Softiq Sp. z o.o. umowę 17/DI/PN/2020 dotyczącą Centralnego Systemu Informatycznego Zabezpieczenia Społecznego (**CSIZS**). Usługi będą świadczone w okresie 48 miesięcy.

Problemy związane z pozyskiwaniem informacji na temat usług jakie udostępnionych w ramach projektu Emp@tia w ramach uruchomienia Centralnego Systemu Informatycznego Zabezpieczenia Społecznego można rozwiązać poprzez zgłoszenie w systemie Helpdesk-u (po uprzednim zarejestrowaniu się użytkownika) lub zgłoszenie mail-owe.

Usługodawca: SOFTIQ

Telefon: (32) 323 16 56

Fax: (32) 323 13 55

Poczta e-mail: hd.empatia@softiq.pl

Helpdesk: www.hd.softiq.pl

Korzystanie z systemu pomocy oferowanej przez SOFTIQ dotyczy zgłoszeń awarii lub zakłóceń poprawności korzystania z funkcjonalności w aplikacjach mających dostęp m.in. do usług:

CBB (Centralna Baza Beneficjentów) - usługi CBB dostępne są dla obszarów: Pomoc Społeczna (PS), Fundusz Alimentacyjny (FA), Świadczenia Rodzinne (SR), Świadczenia Wychowawcze (SW);

PESEL (System Rejestrów Państwowych) - usługi PESEL dostępne są dla obszarów: Pomoc Społeczna (PS), Fundusz Alimentacyjny (FA), Świadczenia Rodzinne (SR), Świadczenia Wychowawcze (SW);

ePodatki (Ministerstwo Finansów) - usługi PESEL dostępne są dla obszarów: Fundusz Alimentacyjny (FA), Świadczenia Rodzinne (SR), Świadczenia Wychowawcze (SW), obecnie nie są dostępne dla obszaru Pomocy Społecznej (PS),

EKSMOoN (Elektroniczny Krajowy System Monitoringu Orzekania Niepełnosprawności) - usługi EKSMOoN dot. weryfikacji orzeczeń dostępne są dla obszarów: Pomoc Społeczna (PS), Fundusz Alimentacyjny (FA), Świadczenia Rodzinne (SR), Świadczenia Wychowawcze (SW) - dane orzeczeń nie są dostępne w Świadczeniach Wychowawczych (SW);

CEIDG (Centralna Ewidencja Informacji o Działalności Gospodarczej) - usługi CEIDG dostępne są dla obszarów: Pomoc Społeczna (PS), Fundusz Alimentacyjny (FA), Świadczenia Rodzinne (SR), Świadczenia Wychowawcze (SW);

KRS (Krajowy Rejestr Sądowy) - usługi KRS dostępne są dla obszarów: Pomoc Społeczna (PS), Fundusz

Alimentacyjny (FA), Świadczenia Rodzinne (SR), Świadczenia Wychowawcze (SW);

PUE ZUS (Platforma Usług Elektronicznych Zakładu Ubezpieczeń Społecznych) - Operacja Zleć
Udostępnienie Składek jest dostępna dla obszarów FA, SR, PS i SW

AC RP (Aplikacja Centralna Rynku Pracy) - usługi AC RP dostępne są dla obszarów: Pomoc Społeczna (PS),
Fundusz Alimentacyjny (FA), Świadczenia Rodzinne (SR).

Uzyskanie pomocy jest możliwe dzięki uruchomieniu portalu hot-line firmy SOFTIQ.

Zwracamy się do Państwa z uprzejmą prośbą o dokonanie procedury rejestracyjnej na stronie www.hd.softiq.pl
poprzez link [Zarejestruj nowe konto](#).

Zgodnie z umową: Użytkownik może korzystać z portalu obsługi Hot-line w trybie 24/7. Zgłoszenia otrzymane w dniach wolnych od pracy lub w dniach roboczych po godz. 16:00 traktowane będą jako zgłoszone w najbliższym dniu roboczym. Odpowiedź na zadane pytanie zostaje również przekazana poprzez portal.

Tym samym polecamy ten kanał zgłaszania problemów z uwagi na fakt wygodnej dla Państwa kontroli realizacji swoich zgłoszeń.

Zgłoszenia można przekazywać również na mail: hd.empatia@softiq.pl opisując występujący problem w zamieszczonych poniżej formularzach.

Pliki do pobrania: [Formularz zgłoszenia błędu CSIZS](#) [Formularz zgłoszenia awarii CSIZS](#)

Jednocześnie prosimy pamiętać, iż przez zgłoszeniem problemów z działaniem usług CSIZS należy zweryfikować:

- poprawność konfiguracji sieci
- synchronizację czasu z serwerem CSIZS
- uprawnienia pracowników jednostki terenowej w SD
- prawidłowość rejestracji systemów dziedzinowych w MZT PI CSIZS
- posiadanie zainstalowanej najbardziej aktualnej wersji systemu dziedzinowego
- aktualność certyfikatu

Aby zgłoszenie mogło być prawidłowo zdiagnozowane i obsłużone powinny zostać w zgłoszeniu podane następujące informacje:

- zrzuty ekranów z występującym problemem
- nazwa użytkownika u którego wystąpiła błędna sytuacja
- pliki soap request oraz soap response występującego błędu (instrukcję jak uzyskać te pliki otrzymają Państwo od twórców systemu dziedzinowego)
- informację o dacie i godzinie wystąpienia błędu. Dodatkowo prosimy o informację czy użytkownik, u którego wystąpiła błędna sytuacja wcześniej używał tej usługi i zadziałała ona poprawnie

Centralna Aplikacja Statystyczna (CAS)

Uprzejmie informujemy, że Ministerstwo Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej podpisało z firmą SYGNITY S.A. umowę dotyczącą Centralnej Aplikacji Statystycznej (CAS) w zakresie:

- 1) rozwoju,
- 2) administrowania oraz usuwania awarii i błędów,
- 3) wsparcia użytkowników.

Kontakt jest możliwy poprzez:

strony www (portal obsługi Hot-line): <https://www.hd.sygnity.pl/>

poczte elektroniczną: hd.cas@sygnity.pl

telefon: (81) 749 55 65 (w godzinach 8.00 - 16.00)

faks: (81) 749 55 04

Do pobrania formularze zgłoszeniowe: [formularz zgłoszenia błędu](#) [formularz zgłoszenia awarii](#)

Terminale mobilne (CSIZS) (zgodnie z warunkami umowy Terminale Mobilne objęte są 48 miesięczną gwarancją czyli do 12 września 2017 r.)

Serwis sprzętu zapewnia firma NIVER Sp. z o.o. Sp.k.

Telefon do serwisu: 42 630 65 69

Fax: 42 630 65 61

Mail: serwis@niver.pl

Karta Dużej Rodziny (KDR)

W dniu 3 czerwca 2019 roku została podpisana z firmą Softiq umowa na świadczenie usług administrowania, rozwoju oraz wsparcia użytkowników w zakresie SI KDR. Umowę podpisano na 48 miesięcy .

panel zgłoszeń: <https://chd.softiq.pl/>

e-mail: kdr@hd.softiq.pl

tel: 32 723 26 72

fax: 32 32 31 355

W celu utworzenia konta na panelu zgłoszeń należy przesłać wiadomość na adres e-mail: tech.chd@hd.softiq.pl , a w wiadomości zamieścić następujące dane:

- Imię
 - Nazwisko
 - Jednostka
 - Numer telefonu
 - Adres e-mail, który zostanie przypisany do konta i będą na niego przesłane dane do logowania."
-

Rejestr Żłobków (RZ) klubów dziecięcych oraz dziennych opiekunów

strona www: <https://hd.softiq.pl>

adres e-mail: rz@hd.softiq.pl

telefon: (32) 72 32 707

faks: (32) 32 31 355

[Formularz zgłoszenia błędu](#)

[Procedura wsparcia użytkowników oprogramowania](#)

[Dodatkowe informacje z Departamentu Informatyki MRPiPS](#)

Rejestr Jednostek Pomocy Społecznej (RJPS)

Uprzejmie informujemy, że Ministerstwo Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej podpisało w dniu 1 sierpnia 2019 r. z firmą SYGNITY S.A. 3-letnią umowę na utrzymanie i rozwój **Rejestru Jednostek Pomocy Społecznej (RJPS)**:

Pomoc: www.hd.sygernity.pl

E-mail: hd.rjps@sygnity.pl

tel.: 81 749-55-67

Drukuj

Generuj PDF

Powiadom

Powrót
